Επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον Επίλυση συγκρούσεων

Φαίη Γιάνναρου

Ειδικός Επιστήμονας

Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Προσωπική ανάπτυξη

Προσωπική ανάπτυξη-
Ο δρόμος προς την επιτυχία

- Αξιολογούμε τον εαυτό μας
- Προσδιορίζουμε τα δυνατά σημεία μας
- Προσδιορίζουμε τις δυνατότητες βελτίωσής μας
- Βελτιστοποιούμε ορισμένες συμπεριφορές μας

Η διαδικασία της μάθησης χρειάζεται ανοιχτό μυαλό και ικανότητα αυτο-αμφισβήτησης.

Εάν συναντήσετε δυσκολίες, θυμηθείτε το πρώτο βήμα είναι να ξεχάσετε όσα έχετε μάθει!

Προσωπική ανάπτυξη-
Ο δρόμος προς την επιτυχία

- Υπάρχει ένα σημαντικό κενό μεταξύ του τι νομίζουμε ότι κάνουμε, τι πραγματικά κάνουμε και πως αντιλαμβάνονται οι άλλοι τις πράξεις μας.

- **Εξετάζοντας αυτό το κενό, μπορούμε να ασχοληθούμε με τη συγκεκριμένη πηγή των προβλημάτων μας.**

Προσωπική ανάπτυξη-
Ο δρόμος προς την επιτυχία

- Πραγματική προσωπική ανάπτυξη σημαίνει προσαρμογή εργαλείων και τεχνικών και όχι υιοθέτησή τους ως έχουν.

- Αυτό σημαίνει ότι τις ενσωματώνουμε σύμφωνα με την προσωπικότητά μας, την πείρα μας, τη θέση που κατέχουμε και τους αντικειμενικούς μας στόχους.

- Διδαχθείτε από τις επιτυχίες και τις αποτυχίες σας!

Προσωπική ανάπτυξη-
Ο δρόμος προς την επιτυχία

- Ο άνθρωπος διαθέτει τα απαραίτητα μέσα για την προσωπική του ανάπτυξη
- Ο άνθρωπος μαθαίνει από τις εμπειρίες του
- Η εκδήλωση όλων των δυνατοτήτων ενός ανθρώπου απαιτεί πραγματική αντιπαράθεση με τους άλλους
- Κάθε αποτυχία μπορεί να γίνει παράγοντας προόδου
- Η μεταβίβαση γνώσεων συμβάλλει στην ενδεχόμενη εμπέδωσή τους

Από τι εξαρτάται η επιτυχημένη προσωπική ανάπτυξη;

- Γνωρίζοντας και αναγνωρίζοντας την πραγματική σας κατάσταση. Να αποδεχτούμε τους εαυτούς μας όπως είμαστε και να αποδεχτούμε το πώς μας βλέπουν οι άλλοι!
- Ανακαλύπτοντας το νόημα. Να προσδιορίσουμε το επιδιωκόμενο όφελος.
- Τονώνοντας την προθυμία. Απαιτεί προθυμία να απορρίψουμε ένα μέρος από αυτά που έχουμε μάθει και να μάθουμε από την αρχή.
- Παρέχοντας τα μέσα μόνοι μας. Να καθορίσουμε τις συμπεριφορές που θέλουμε να βελτιώσουμε.

Happy
At Work

Συναισθηματική νοημοσύνη

Η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως η ικανότητα αναγνώρισης της συναισθηματικής κατάστασης που αλλάζει τις στάσεις, τις προθέσεις και την συμπεριφορά.

Είναι η ικανότητα:

- να αναγνωρίζει το άτομο διαφορετικές συναισθηματικές καταστάσεις
- να αναγνωρίζει την επιρροή των συναισθημάτων στην συμπεριφορά
- να έχει τον έλεγχο των συναισθημάτων σε ιδιαίτερες καταστάσεις

Έχει αποδειχτεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αναπτυχθεί και να εξασκηθεί.

Συναισθηματική νοημοσύνη

Οι πτυχές τις συναισθηματικής νοημοσύνης:

- η κατανόηση του εαυτού, των στόχων, των προθέσεων και της συμπεριφοράς
- η κατανόηση των άλλων και των συναισθημάτων τους

Οι πέντε συναισθηματικοί τομείς του IQ (Goleman)

- αναγνώριση των συναισθημάτων
- διαχείριση των συναισθημάτων
- ανάπτυξη των κινήτρων
- αναγνώριση και κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων
- διαχείριση των σχέσεων με βάση τα συναισθήματα των άλλων

Συναισθηματική νοημοσύνη

ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ (Goleman)

- **ΘΥΜΟΣ:** λύσσα οργή, πικρία, αγανάκτηση, απόγνωση, αναβρασμός, ενόχληση, εκνευρισμός, εχθρότητα, μίσος
- **ΘΛΙΨΗ**: λύπη, πίκρα, ακεφιά, κατήφεια, μελαγχολία, αυτό-λύπηση, μοναξιά, καημός, απελπισία, κατάθλιψη.
- **ΦΟΒΟΣ**: άγχος, αναστάτωση, νευρικότητα, έγνοια, κατάπληξη, τρόμος, ανησυχία, δέος, φρίκη, τρομάρα, πανικός.
- **ΑΠΟΛΑΥΣΗ**: ευτυχία, χαρά, ανακούφιση, ικανοποίηση, ευεξία, ευαρέσκεια, διασκέδαση, καμάρι, αισθητική απόλαυση, ενθουσιασμός, τέρψη, ηδονή, ευφορία, κέφι, έκσταση.
- **ΑΓΑΠΗ**: αποδοχή φιλικότητα, εμπιστοσύνη, τρυφερότητα, ευγένεια, αφοσίωση, λατρεία, ταίριασμα, έρωτας.
- **ΕΚΠΛΗΞΗ**: σοκ, κατάπληξη, θαυμασμός , απορία.
- **ΑΠΟΣΤΡΟΦΗ**: περιφρόνηση, δυσφορία, απέχθεια, σιχασιά, φρίκη, αηδία.
- **ΤΡΟΠΗ**: ενοχή, αμηχανία, απογοήτευση, τύψεις, ταπείνωση, εξευτελισμός, μετάνοια

Άσκηση!

Άσκηση!

- Τι σημαίνει μάθηση για σας;
- Ποια θεωρείτε ότι είναι τα δυνατά σας σημεία και ποια σημεία χρειάζονται βελτίωση;
- Σε ποιους τομείς επιδιώκετε προσωπική ανάπτυξη;
- Πώς θα ξέρετε ότι πετύχατε τους στόχους σας;

Ανθρώπινη συμπεριφορά

Ανθρώπινη συμπεριφορά

- Υπάρχει ένα έμφυτο ερέθισμα που μας ωθεί να αντιδρούμε ενστικτωδώς, σαν να μην έχουμε τον έλεγχο
- Μερικές φορές αντιδρούμε αδικαιολόγητα σε συνηθισμένες καταστάσεις
- Οι συνέπειες είναι συνήθως αρνητικές. Οι ξαφνικές αλλαγές δεν δημιουργούν καλές σχέσεις
- Πρέπει να κατανοήσουμε τους λόγους που αντιδρούμε παράλογα και ενστικτωδώς για να μπορέσουμε να ελέγξουμε με επιτυχία στάσεις και συμπεριφορές

Ανθρώπινη συμπεριφορά

- Το υποσυνείδητο είναι τεράστιο απόθεμα παρορμήσεων, αναμνήσεων, αισθημάτων, ενστίκτων και συνηθειών, τα οποία διαμορφώνουν τις αντιλήψεις μας και υπαγορεύουν τη στάση και τη συμπεριφορά μας.

- Άλλοι παράγοντες που παίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της προσωπικότητάς μας είναι η κληρονομικότητα, το οικογενειακό περιβάλλον, η μόρφωση, η καταγωγή, η προσωπική εμπειρία, η φιλοδοξία και η επιθυμία για επιτυχία.

Ανθρώπινη συμπεριφορά

- Η συμπεριφορά των ανθρώπων είναι δυναμική και κυκλική. Δεν υπάρχει αρχή κι τέλος.

- Δεν μπορεί να πει κάποιος πως ενεργώ έτσι διότι ο άλλος ή οι άλλοι με ανάγκασαν με την συμπεριφορά τους, διότι και το αντίθετο είναι σωστό, δηλαδή αυτός με την συμπεριφορά του υποχρέωσε τους άλλους να του συμπεριφερθούν όπως του συμπεριφέρθηκαν.

Ανθρώπινη συμπεριφορά

Οι άνθρωποι επικοινωνούν με το περιβάλλον και προβάλλουν την προσωπικότητά τους μεταξύ των άλλων με:

- Έκφραση του προσώπου τους και τις χειρονομίες τους
- Τον τρόπο που κοιτάζουν τους άλλους και πόσο συχνά το κάνουν
- Την γλώσσα του σώματος
- Τα ρούχα τους
- Την σωματική τους διάπλαση
- Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούν
- Την προφορά, άρθρωση και τόνο της φωνής τους
- Τον τρόπο που συντάσσουν κείμενα
- Τον γραφικό τους χαρακτήρα

Ανθρώπινη συμπεριφορά

- Το πως αγγίζουν τους άλλους
- Το αυτοκίνητο που διαλέγουν και τον τρόπο που οδηγούν
- Το που μένουν και πως επιπλώνουν το σπίτι τους.
- Τους φίλους που έχουν
- Το χιούμορ τους
- Την εκλογή του επαγγέλματός τους.
- Το χόμπι τους.
- Την φιλοσοφία τους
- Το πως φέρονται στους άλλους
- Τα φυσιολογικά χαρακτηριστικά τους (χτύποι καρδιάς, κοκκίνισμα, κ.λ.π.)

Το άτομο που μπορεί να επικοινωνεί αποτελεσματικά είναι εκείνο που στο πρόσωπο του κάθε συνανθρώπου του, βλέπει μια μοναδική και ανεπανάληπτη προσωπικότητα.

Τάσεις εργασιακής συμπεριφοράς
«Κ»

- Προσανατολισμένος στα αποτελέσματα. Ανυπόμονος. Τεχνοκρατική γλώσσα. Μεγάλη ενέργεια. Συγκεντρωμένος στο έργο.
- Υπερτροφικό ΕΓΩ. Ορμητικός (τείνει προς βίαιος).
- Επιφέρει αλλαγές. Αμφισβητεί το status quo.
- Φοβάται μήπως τον εκμεταλλευτούν (για να συνεργαστεί πρέπει να ξέρει τα κίνητρα του άλλου)
- Παρακινείται από άμεσες απαντήσεις (δέχεται τις προτεινόμενες λύσεις).
- Για να είναι πιο αποτελεσματικός πρέπει:
  - *Να παίρνει υπόψη του τις γνώμες των άλλων.*
  - *Να μετριάζει τον ρυθμό του.*

Τάσεις εργασιακής συμπεριφοράς «Ε»

- Προσανατολισμένος στους ανθρώπους. Κοινωνικός.
- Αισιόδοξος, συναισθηματικός.
- Αυθόρμητος, ανοιχτός.
- Φοβάται την απώλεια της κοινωνικής επιδοκιμασίας. Απόρριψη.
- Παρακινείται από την αναγνώριση.
- Για να είναι πιο αποτελεσματικός πρέπει:
  - Να ακούει τους άλλους.
  - Να ελέγχει τα συναισθήματά του.

Τάσεις εργασιακής συμπεριφοράς

«Σ»

- Πιστός. Δεν επιθυμεί αλλαγές, ούτε αλλάζει επάγγελμα.
- Προσανατολισμένος στην οικογένεια, ομάδα. Συνεργάσιμος.
- Σχεδιάζει προσεκτικά τις αλλαγές. Διερευνά μόνος για οφέλη.
- Παθητική αντίσταση στα μη συμφέροντα. Είναι συνεργάσιμος.
- Φοβάται την απώλεια της ασφάλειας. Αν νιώθει ασφαλής, θα σε υποστηρίξει καλύτερα.
- Για να είναι αποτελεσματικός, πρέπει να αναλαμβάνει μερικώς ρίσκο.

Τάσεις εργασιακής συμπεριφοράς «Π»

- Ακριβής. Προσανατολισμένος στη λεπτομέρεια.
- Ευαίσθητος και με διαίσθηση.
- Επίμονος και αυτοπειθαρχούμενος.
- Φοβάται την κριτική και την απόρριψη.
- Παρακινείται από το σωστό τρόπο για να δράσει.
- Για να είναι πιο αποτελεσματικός πρέπει:

Να είναι περισσότερο ευέλικτος. Να παίρνει λιγότερο προσωπικά την κριτική.

Τάσεις εργασιακής συμπεριφοράς

Όταν επικοινωνώ με τρίτους πρέπει:

Κ Είμαι προετοιμασμένος, σαφής και συγκεκριμένος
Ομιλώ γύρω από τα αποτελέσματα
Αποφεύγω να προσωποποιώ τις διαφωνίες
Είμαι λογικός και προσανατολισμένος στα δεδομένα

Ε Είμαι βέβαιος ότι με ακούν
Κάνω εξειδικευμένες ερωτήσεις
Προσέχω τις υπερβολές τους
Παρέχω χρόνο για συζητήσεις εκτός θέματος
Παραδίδω γραπτώς τις κατευθύνσεις ή τα συμπεράσματα
Ρωτώ τη γνώμη τους
Παρουσιάζω τις ιδέες με ενθουσιασμό

Σ Παρέχω χρόνο για διαπροσωπική επικοινωνία
Ομιλώ με μη απειλητικό τρόπο
Διατηρώ άνετη και ανεπίσημη ατμόσφαιρα
Είμαι συγκεκριμένος ως προς τις προσδοκίες

Π Προσέχω τους τρόπους μου
Παρέχω συγκεκριμένη, πλήρη και λεπτομερή πληροφόρηση
Παραμένω εντός του πλαισίου των καθηκόντων
Επιζητώ τη δική τους άποψη
Χρησιμοποιώ μία επαγγελματική προσέγγιση

Τάσεις εργασιακής συμπεριφοράς

Έπαινος

Όταν δείχνω την εκτίμησή μου πρέπει να:

Κ Αναγνωρίζω τις επιτεύξεις και τα αποτελέσματα
Ενθαρρύνω τις νέες ιδέες και τις βελτιώσεις
Τονίζω τη σημασία του προγραμματισμού και της πρόβλεψης
Σχολιάζω ευνοϊκά την πρωτοβουλία και την ικανότητα «εκτέλεσης» του έργου
Ενισχύω την ευαισθησία τους στις ανάγκες των άλλων

Ε Αναφέρομαι σε μία προσέγγιση που προκαλεί ενθουσιασμό
Αναγνωρίζω την αξία της προσαρμοστικότητας
Επαινώ την επικοινωνιακή τους ικανότητα
Ενισχύω την ικανότητά τους για αξιοποίηση του χρόνου και της τήρησης των προθεσμιών

Σ Επαινώ την οργανωμένη και συστηματική τους προσέγγιση
Αναγνωρίζω την προθυμία τους να βοηθούν τους άλλους
Σχολιάζω θετικά τη σημασία που αποδίδουν στο ομαδικό πνεύμα
Ενισχύω την επιθυμία τους για αλλαγές
Σχολιάζω θετικά την ανάληψη υπολογισμένου ρίσκου

Π Αναγνωρίζω την ποιότητα της εργασίας τους
Επισημαίνω τις ευκαιρίες για μείωση του κόστους
Επαινώ τη σταθερότητα και επιμονή τους στην εργασία
Επαινώ την σε βάθος ικανότητά τους για συμμόρφωση ως προς τις διαδικασίες
Τονίζω τη σημασία της προσαρμοστικότητας

Τάσεις εργασιακής συμπεριφοράς

Θετικές Ιδιότητες χρησιμοποιούμενες σε υπερβολικό βαθμό μεταστρέφονται σε αρνητικές

Όταν μία διαπροσωπική σχέση γίνεται τεταμένη ή μία ορισμένη κατάσταση προκαλεί πίεση, τότε συχνά διαπιστώνουμε ότι η θετική ιδιότητα ενός ατόμου μεταστρέφεται σε αρνητική. Κατά τον ίδιο βαθμό κι εμείς οι ίδιοι συχνά χρησιμοποιούμε σε υπερβολικό βαθμό τις θετικές μας ιδιότητες, με αποτέλεσμα να αποβαίνει εις βάρος μας.

Ο άνθρωπος Νεάντερταλ

- Η επιθετικότητα εκφραζόταν με ανεξέλεγκτα ξεσπάσματα και βίαιη συμπεριφορά. Η σημερινή κοινωνία απαιτεί να ελέγχουμε τους εαυτούς μας.

- Ο φόβος, όπως και η επιθετικότητα είναι ένας θεμελιώδης μηχανισμός επιβίωσης. Ο σύγχρονος άνθρωπος είναι σε θέση να διακρίνει τον πραγματικό κίνδυνο μέσα από τους φόβους του.

Πώς να διαχειριστείτε το Νεάντερταλ

- Αυξήστε την προσωπική σας επίγνωση! Ζητήστε πληροφορίες από τρίτους για τον τρόπο που σας βλέπουν
- Δώστε στον εαυτό σας λίγο χρόνο πριν αντιδράσετε, αντισταθείτε στις παρορμήσεις
- Αποφεύγετε να κρίνετε τους άλλους
- Μην κάνετε δηλώσεις. Κάντε ερωτήσεις. Όταν δεν ξέρετε πώς να αντιδράσετε και τι να πείτε, ζητήστε περισσότερες πληροφορίες.

Άσκηση!

- Ποια συγκεκριμένη κατάσταση και/ ή πρόσωπο ξυπνάει μέσα σας το Νεάντερταλ;
- Ποια είναι η πραγματική αιτία για την αρνητική σας αντίδραση και γιατί;
- Ποια αντίδραση θα ήταν καταλληλότερη σε αυτή την περίπτωση;
- Ποιο θα είναι το πρώτο σας βήμα για να αλλάξετε τη συμπεριφορά σας;

Επικοινωνία

Έννοια και σκοπός της επικοινωνίας

- Η επικοινωνία είναι η κάθε είδους μεταφορά πληροφοριών και ανταλλαγή από άτομο σε άτομο.
- Είναι το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι δένονται αναμεταξύ τους σε ομάδες, κοινότητες, οργανισμούς για να επιτύχουν κοινούς στόχους.
- Ο σκοπός της επικοινωνίας είναι ο συντονισμός των δραστηριοτήτων της κάθε υπηρεσίας, η δημιουργία ενός καλού κλίματος εργασίας και ενός αισθήματος συνεργασίας.

Συστατικά στοιχεία της επικοινωνίας

Τα συστατικά στοιχεία, λοιπόν, της επικοινωνίας είναι:

- Η ύπαρξη αποστολέα και παραλήπτη
- Η αποστολή μια έννοια από τον αποστολέα.
- Η λήψη μια έννοιας από τον παραλήπτη.

Πρέπει να υπάρχει αντίληψη με κατανοητή σ' αυτόν έννοια. Η άλλη μεταβίβαση οπτικών, ακουστικών ή άλλων σημάτων δεν σημαίνει επικοινωνία.

Ανάλυση της λειτουργίας της επικοινωνίας

Σε κάθε προσωπική επικοινωνία δύο ατόμων, ουσιαστικά επικοινωνούν 6 άτομα.

Ο γονιός

Συμπεριφέρεται προστατευτικά, δίνει οδηγίες συμβουλές, υποστηρίζει αλλά και κρίνει, τηρεί κανόνες, τιμωρεί, είναι απαιτητικός και δύσκολα ικανοποιείται.

Ο ενήλικος

Χαρακτηρίζεται από ωριμότητα, ισορροπία, πραγματικότητα, κρίση, αντικειμενικότητα.

Το παιδί

Συμπεριφέρεται με εμπιστοσύνη στους άλλους. Έχει φαντασία, αγαπά τη διασκέδαση και την περιπέτεια αλλά παραπονείται εύκολα, είναι απαιτητικό, συγκρούεται εύκολα με άλλους, φοβάται.

Ανάλυση της λειτουργίας της επικοινωνίας

Το τελευταίο στάδιο εξέλιξης της προσωπικότητά μας είναι η ενηλικίωση και συμβαίνει όταν αποκτήσουμε την ικανότητα να διακρίνουμε ότι η ζωή είναι διαφορετική από τις "διδαχθείσες έννοιες" του γονιού μας και τις "αισθανόμενες έννοιες" του παιδιού μας.

Βασική λειτουργία του ενηλίκου είναι να ελέγχει εισερχόμενες πληροφορίες, να τις δέχεται ή να τις απορρίπτει.

Ενισχύοντας τον ενήλικο, δίνεται η ικανότητα στο άτομο να έχει ελευθερία επιλογής, ελευθερία αλλαγής, ελευθερία ανταπόκρισης σε νέα ερεθίσματα με νέους τρόπους και περισσότερο από κάθε άλλο διευκολύνει την επικοινωνία.

Είδη επικοινωνίας- Γενική κατηγοριοποίηση

- Ασυναίσθητη επικοινωνία
- Συμπληρωματική επικοινωνία
- Ενόργανη επικοινωνία

Είδη επικοινωνίας- Ειδική κατηγοριοποίηση

- Επικοινωνία πληροφόρηση
- Επικοινωνία παρακίνηση
    α. *Επικοινωνία εντολών*
    β. *Επικοινωνία πειθούς*
- Συνενωτική επικοινωνία
- Επικοινωνία αποφάσεων

Βασικά στάδια επικοινωνίας

- Καθορισμός αντικειμενικού σκοπού
- Επιλογή μέσου επικοινωνίας
- Διαμόρφωση περιεχομένου (μορφή – διάταξη)
- Εξασφάλιση ελέγχου αποτελεσμάτων (feedback)

Βασικά στάδια επικοινωνίας

1. Σκέψη
2. Κωδικοποίηση
3. Αποστολή
4. Μεταβίβαση
5. Λήψη
6. Αποκωδικοποίηση
7. Κατανόηση

Μέθοδοι επικοινωνίας σε μία υπηρεσία

- Προς τα κάτω
- Προς τα πάνω
- Οριζόντια

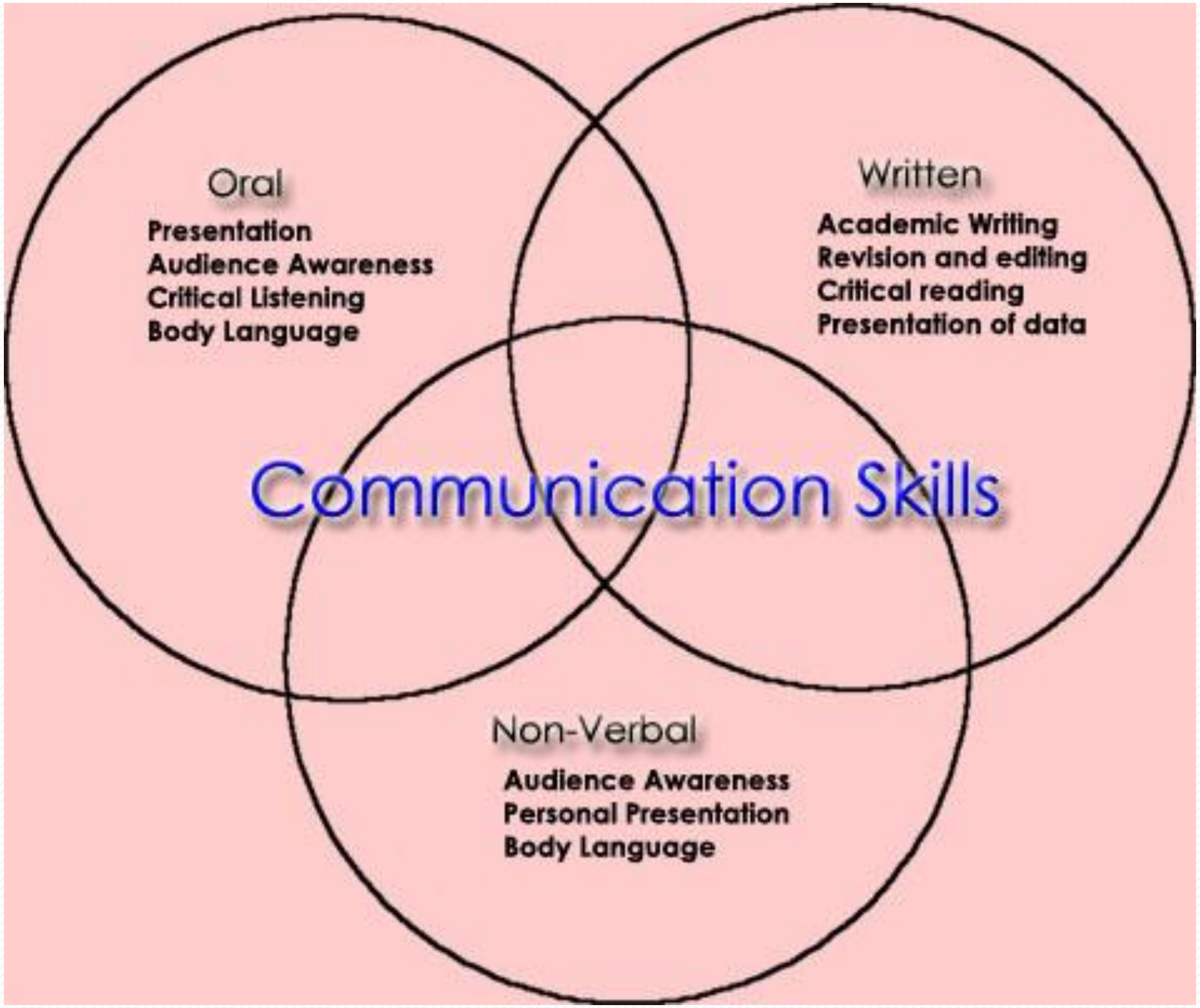
Τρόποι επικοινωνίας

Επικοινωνούμε με τρεις τρόπους:

- Με φυσική επαφή (χειραψία, χτυπήματα πλάτης)
- Με κινήσεις μερών του σώματος.
- Με σύμβολα που αντιπροσωπεύουν κάτι από τις αρχικές εμπειρίες μας (ομιλία, κλάμα, μουσική, ορατά, εικόνες, γραφή).

Η έρευνα έχει δείξει ότι στην επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο, μόνο ένα πολύ μικρό μέρος πληροφοριών (7%) μεταφέρεται με λέξεις, το μεγαλύτερο μέρος (55%) μεταφέρεται με κινήσεις του προσώπου και του σώματος και το (35%) με κατάλληλο τονισμό της φωνής μας.

Τρόποι επικοινωνίας



Εμπόδια της επικοινωνίας

Α. Οργανωτικά Εμπόδια, εμπόδια λόγω οργανωτικής δομής και αντίληψης του ατόμου μέσα σε αυτή

- Όταν παραλείπεται κάποιος από την αλυσίδα της επικοινωνίας
- Ατελής επικοινωνία
- Κακές εργασιακές σχέσεις
- Επικοινωνία της τελευταίας στιγμής
- Διαφορές θέσεως και εξουσίας
- Διατμηματικός ανταγωνισμός
- Οχύρωση πίσω από το οργανόγραμμα
- Φυσική διευθέτηση των εγκαταστάσεων της επιχειρήσεως

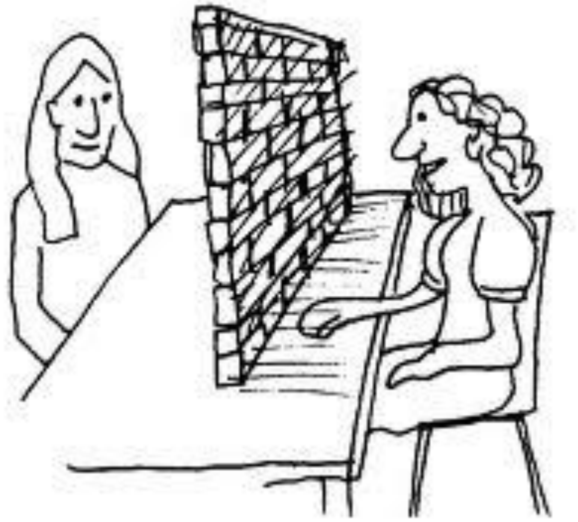
Εμπόδια της επικοινωνίας

Β. Προσωπικά εμπόδια

- Διαφορετική τάξη επάγγελμα εμπειρίας - **Αποδεχτείτε, δείξτε κατανόηση**
- Προκαταλήψεις- **Αγνοήστε**
- Εγωκεντρικός – **Εξωτερικευτείτε**
- Αντίσταση στις αλλαγές - **Ευρύτητα πνεύματος**
- Τάση για απόρριψη - **Πρώτα να κατανοήσετε**
- Διάρκεια ομιλίας - **Ακούτε εποικοδομητικά**
- Λεξιλόγιο, προφορά, τρόπος έκφρασης - **Αποκρυπτογραφείτε**

Εμπόδια της επικοινωνίας

- Διαστρεβλωμένη αντίληψη
- Δυσπιστία
- Αμυνόμενη συμπεριφορά
- Λανθασμένη μετάφραση
- Έλλειψη αρμονίας – συμφωνίας
- Εμπειρία
- Πρόθεση



Εμπόδια….

Η κακή επικοινωνία δεν είναι συχνά πρόβλημα που δημιουργείται επειδή δεν υπάρχει η επιθυμία για επικοινωνία, αλλά γιατί δεν κατανοείται ποιες πληροφορίες είναι σημαντικές σ' ένα άλλο τμήμα ή άτομο.

Το πρώτο βήμα για να ξεπερασθεί αυτό το εμπόδιο είναι να καταλάβουμε ποιες πληροφορίες πρέπει να παρέχονται.

Το δεύτερο βήμα είναι να αναπτύξουμε την ικανότητα να τοποθετούμε τον εαυτό μας στη θέση του άλλου.

Εμπόδια ….

- **Σημαντική (semantics).**

  Το εμπόδιο αυτό εμφανίζεται κατά διάφορούς τρόπους, όπως π.χ. όταν χρησιμοποιούμε λέξεις με τις οποίες δεν είναι εξοικειωμένος ο λήπτης, όταν χρησιμοποιούμε λέξεις που έχει αμφιλεγόμενη σημασία ή ερμηνείες, κάνοντας ένα μήνυμα σύνθετο και μακροσκελές χωρίς να είναι ανάγκη, κ.λ.π.

- **Δεν ακούμε**. Για να επικοινωνήσουμε αποτελεσματικά, απαιτείται ο αποστολέας να είναι ευαίσθητος και να συντονίζει το μυαλό του στο ίδιο μήκος κύματος του άλλου.

- **Ανεπαρκής προγραμματισμός** που αφορά το τι, πότε πως, από ποιον και γιατί της επικοινωνίας.

Βασικές αρχές για αποτελεσματική επικοινωνία

- Να είμαστε γνώστες του λήπτη στον οποίο απευθύνεται το μήνυμα
- Να χρησιμοποιούμε κατάλληλα μέσα επικοινωνίας
- Να γνωρίζουμε πως να προκαλούμε το ενδιαφέρον του
- Η πληροφορία μας να είναι πλήρης
- Να αξιολογούμε τις αντιδράσεις του ακροατηρίου
- Να βελτιώνουμε το περιεχόμενο ή την μορφή της πληροφορίας που μεταδόθηκε, χρησιμοποιώντας και πιο αποτελεσματικά μέσα επικοινωνίας
- Να δημιουργούμε ενδιαφέρον με νέα κίνητρα
- Να ακούμε για δεύτερη φορά και να επαναξιολογούμε τις αντιδράσεις του λήπτη

Μερικές συμβουλές επιτυχίας……

- Να έχουμε διάθεση και την ετοιμότητα για επικοινωνία
- Να αποδεχθούμε τον συνάνθρωπό μας
- Να επικοινωνούμε στην γλώσσα του συνανθρώπου μας
- Να ασκηθούμε στην παρατηρητικότητα
- Δεν είναι δυνατόν να ξέρουμε τι κουβαλάει μέσα του ο συνάνθρωπός μας.
- Να λαμβάνουμε υπ’ όψη μας την ψυχολογική κατάσταση του άλλου
- Να μην βιαζόμαστε να καταλήξουμε σε συμπεράσματα
- Να ακούμε προσεκτικά και να δεχόμαστε χωρίς προκαταλήψεις και με αντικειμενικότητα το μήνυμα
- Να θυμόμαστε ότι το πιθανότερο στην επικοινωνία είναι η παρεξήγηση του μηνύματος
- Να μην διακόπτουμε την επικοινωνία για κανένα λόγο

Μερικές συμβουλές επιτυχίας……

- Να επικοινωνούμε με συνέπεια.
- Να μην ξεχνάμε ότι οι άνθρωποι περιμένουν από εμάς ότι περιμένουμε εμείς απ’ αυτούς.
- Να θυμόμαστε ότι ο κάθε άνθρωπος έχει το διαμαντάκι του.
- Η μέθοδος της μορφής, του εξευτελισμού, της ταπείνωσης, του σαρκασμού και της περιφρόνησης πρέπει να αποφεύγονται.
- Να μην κριτικάρουμε τους άλλους.

Μυστικά επιτυχημένης τηλεφωνικής επικοινωνίας

- Να είσαι ακριβής σε αυτά που λες
- Η τηλεφωνική κλήση δημιουργεί προσωπική επαφή αν και δεν βλέπεις τον άλλο (ο τρόπος επικοινωνίας και τα αισθήματα μετρούν)
- Πριν σηκώσεις το τηλέφωνο, σταμάτησε και σκέψου τι θες να πετύχεις (στόχος)
- Να είσαι ευγενής και ευδιάθετος
- Η ΦΩΝΗ ΣΟΥ ΕΙΣΑΙ ΕΣΥ
- Να χρησιμοποιείς το όνομα του συνομιλητή
- Μπες στο θέμα με την ενεργή συμμετοχή του συνομιλητή επανάλαβε τα κύρια σημεία. Μην υποθέτεις ότι κατανοούν αυτά που λες

Μυστικά επιτυχημένης τηλεφωνικής επικοινωνίας

- Κράτα το τηλέφωνο στη σωστή απάντηση.
- Μην χρησιμοποιείς μεγάλες προτάσεις. Πάρε ανάσες. Μην μιλάς δυνατά ή φωναχτά ή μαλακά
- Ανάπτυξε μια ενδιαφέρουσα ομιλία. Ούτε μονότονη ούτε άχρωμη
- Να είσαι πρόσχαρος/η. Τι εικόνα βγάζεις στον άλλο;
- Να ακούς ενεργητικά
- Χρησιμοποίησε λέξεις «σας παρακαλώ πολύ», «μπορώ να σας ρωτήσω», «σας ευχαριστώ πολύ», «παρακαλώ» κλπ
- Χρησιμοποίησε ερωτήσεις με: τι, ποιος, που, πότε, πώς πόσο, γιατί

Μυστικά επιτυχημένης τηλεφωνικής επικοινωνίας

- Να είσαι ειλικρινής
- Να δείχνεις εμπιστοσύνη
- Επανάλαβε ό,τι θέλεις να θυμάται καλά
- Η γενική στάση σου πρέπει να είναι θετική (όπου μπορείς να εξυπηρετήσεις να το κάνεις)
- Εξασκήσου στο να λες ΌΧΙ
- Μην κατεβάσεις πρώτος/η το τηλέφωνο
- Πάντοτε να μιλάς, χαιρετάς στο τέλος
- Επιβεβαίωσε τα κύρια σημεία της συμφωνίας, πριν κλείσεις το τηλέφωνο
- Ευχαρίστησε για την μέχρι σήμερα καλή συνεργασία

Αποτελεσματική επικοινωνία υπάρχει όταν…

Όταν ο παραλήπτης καταλάβει το περιεχόμενο της επικοινωνίας όπως το εννοεί ο αποστολέας και προβεί στην ενέργεια (πράξη ή παράληψη) στην οποία απέβλεπε ο αποστολέας.

Οι προϋποθέσεις για αποτελεσματική επικοινωνία αναλύονται στα εξής:

- Το να ξέρεις να επικοινωνείς σημαίνει **να ξέρεις να εκφράζεσαι.**
- Το να ξέρεις να εκφράζεσαι σημαίνει **να γίνεσαι κατανοητός**.
- Για να γίνεις κατανοητός πρέπει **να προκαλείς το ενδιαφέρον** εκείνου που σε ακούει ή σε διαβάζει.

Τι πρέπει να προσέχουμε

Πριν αρχίσει οποιαδήποτε επικοινωνία πρέπει να δοθούν απαντήσεις στα παρακάτω ερωτήματα:

- Ποια είναι η συγκεκριμένη ιδέα ή μήνυμα που θέλω να στείλω
- Πότε πρέπει να το στείλω
- Πως μπορεί το μήνυμα μου να σταλεί καλύτερα. Ποια είναι τα μέσα που έχουν στρατηγική σημασία
- Σε ποιόν πρέπει να σταλεί
- Γιατί είναι απαραίτητο να σταλεί

Σημαντικά συμπεράσματα

- Οι δεξιότητες της επικοινωνίας μπορούν να αναπτυχθούν
- Το νόημα ενός μηνύματος δεν περιέχεται μόνο στις λέξεις
- Παράγοντες όπως η γλώσσα του σώματος, το περιβάλλον και οι άνθρωποι που εμπλέκονται επηρεάζουν το μήνυμα
- Το μήνυμα μιας επικοινωνίας συνδέεται στενά με το περιβάλλον, το οποίο αντίστοιχα επηρεάζει τη συμπεριφορά
- Όλοι μας έχουμε πιστεύω και άποψη για τον κόσμο γύρω μας, τα οποία επηρεάζουν τον τρόπο που κατανοούμε τις εισερχόμενες πληροφορίες

Ενεργητική ακρόαση

Ενεργητική ακρόαση - στοιχεία

- Έρευνες έδειξαν ότι ο μάνατζερ – ηγέτης ξοδεύει το 70% περίπου του ημερησίου χρόνου του σε διάφορες μορφές επικοινωνίας.
- Το 45% αυτού του χρόνου ξοδεύεται σε ακροάσεις.
- Ένας αναποτελεσματικός ακροατής μπορεί να ξεχάσει το 75% από ότι άκουσε σε 24 ώρες.
- Μπορεί να συγκρατήσει και να συσχετίσει μόνο το 50% όσων ακούει τη στιγμή που τα ακούει.
- Τουλάχιστον το 25% της συζήτησης θα ξεχαστεί τις επόμενες 3 με 4 ώρες.
- Πολλοί μάνατζερ και ηγέτες λειτουργούν με το 10% της πληροφορίας που τους δίδεται.

Ενεργητική ακρόαση

Ως υπάλληλος θα το καταλάβεις αυτό εάν παρατηρήσεις την διαφορά στον τρόπο που κινητοποιούνται οι ακροαστικές σου ικανότητες όταν

(1) σε πλησιάζει ένας εργαζόμενος,

(2) σε πλησιάζει ένας συνάδελφος

(3) σε πλησιάζει ο προϊστάμενός σου.

Ενεργητική ακρόαση

Αναπτύσσοντας δεξιότητες ενεργής ακρόασης, δηλαδή “ακούγοντας” τα λεκτικά και τα μη-λεκτικά μηνύματα αλλά και θέτοντας σωστές ερωτήσεις μπορούμε να εντοπίσουμε εάν το μήνυμά μας έχει γίνει κατανοητό, αλλά και να εντοπίσουμε πιθανά μη συνειδητά μηνύματα.

Ανάπτυξη αποτελεσματικής ακρόασης

Πολύ απλά, αποτελεσματική ακρόαση είναι, να «βάλεις» τον εαυτό σου στη θέση του ομιλητή και να ακροαστείς τον ομιλητή σαν να μιλούσε στον εαυτό του

Ανάπτυξη αποτελεσματικής ακρόασης

Η ανάπτυξη ικανοτήτων αποτελεσματικής ακρόασης περιλαμβάνει 2 βήματα:

1. Να αναπτύξουμε την ικανότητα να αναγνωρίζουμε και να διαχειριζόμαστε τα εμπόδια που μας εμποδίζουν να ακούμε με όλη μας την προσοχή

2. Να αναπτύξουμε και να χρησιμοποιήσουμε συμπεριφορές που θα μας βοηθούν να ακούμε. Αυτές οι συμπεριφορές επίσης δείχνουν στον άλλο ότι έχει όλη μας την προσοχή

Άσκηση!

Σκεφτείτε μία πρόσφατη κατάσταση στο εργασιακό σας περιβάλλον που αισθανθήκατε ότι δεν σας άκουσαν πραγματικά ή ότι δεν σας κατανόησαν.

- Ποια ήταν η λεκτική αντίδραση του άλλου προσώπου;
- Ποια ήταν η μη λεκτική του αντίδραση που σε έκανε να βγάλεις αυτό το συμπέρασμα;
- Ποιοι άλλοι παράγοντες υπήρχαν που μπορεί να επηρέασαν αυτή την επικοινωνία;
- Πως θα μπορούσες να είχες διαχειριστεί εμπόδια που υπήρχαν στην επικοινωνία;

Εμπόδια ενεργητικής ακρόασης

- Βγάζουμε συμπεράσματα πριν καταλάβουμε αυτό που ακούμε
- Ακούμε αυτό που θέλουμε
- Απορρίπτουμε μία άποψη που διαφέρει από τη δική μας
- Σκεφτόμαστε την απάντησή μας
- Δεν ακούμε προσεκτικά- η προσοχή μας είναι αλλού
- Δεν θέλουμε να ακούσουμε αυτό που λέει ο άλλος
- Νιώθουμε αγχωμένοι
- Κρίνουμε θετικά ή αρνητικά τον άλλο
- Διακόπτουμε ή μιλάμε συνέχεια

Ανάπτυξη αποτελεσματικής ακρόασης- πως;

- Σταματά να μιλάς και άρχισε να ακούς προσεκτικά το συνομιλητή σου!
- Αφαίρεσε τυχόν ενοχλήσεις
- Να είσαι ανοικτός στον συνομιλητή σου. Δείξε ότι είσαι έτοιμος και ανοικτός να τον ακούσεις
- Πριν αξιολογήσεις αυτά που άκουσες, βεβαιώσου ότι έχεις καταλάβει
- Μην είσαι αμυντικός, ηρέμησε
- Κράτησε την προσοχή σου. Μην διακόπτεις τον συνομιλητή σου, απλά δείξε ότι ακούς
- Ρώτησε το συνομιλητή σου για επιπλέον πληροφορίες για να βεβαιωθείς ότι έχεις καταλάβει ή επανέλαβε πχ δηλαδή αυτό που λες είναι ότι….
- Άκουσε προσεκτικά τα λεγόμενα, αλλά άκουσε και τα νοήματα πίσω από τις λέξεις

Άσκηση!

Με το διπλανό σας κάντε την εξής άσκηση:

Αποφασίστε ποιος θα μιλήσει πρώτος. Ο ένας θα μιλήσει για κάποιο πρόβλημα επικοινωνίας που αντιμετωπίζει στον εργασιακό του χώρο ή κάποια δεξιότητα που θα ήθελε να βελτιώσει στην επικοινωνία του. Ο άλλος μόνο ακούει, παρατηρεί. Μετά αλλάζουν οι ρόλοι.

- Ποια εμπόδια αντιμετωπίσατε κατά την επικοινωνία;
- Πως θα μπορούσατε να διαχειριστείτε;
- Τι δεξιότητες χρησιμοποιήσατε;
- Τι εντυπώσεις δώσατε;

Συζητήστε μεταξύ σας για το διάλογο αυτό.

Σημαντικά συμπεράσματα

- Η αποτελεσματική επικοινωνία εξαρτάται από την ενεργητική ακρόαση
- Η ενεργητική ακρόαση είναι μία δεξιότητα μπορεί συνειδητά να αναπτυχθεί και να εξασκηθεί
- Οι δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασης έχουν να κάνουν με την αναγνώριση και τη διαχείριση των εμποδίων της επικοινωνίας και την ανάπτυξη συμπεριφορών
- Οι δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης περιλαμβάνουν δεξιότητες όπως να έχουμε ανοιχτή στάση σώματος, eye contact, καθυστέρηση της αξιολόγησης του μηνύματος, σχόλια για την επιβεβαίωση του μηνύματος, ανατροφοδότηση, κατανόηση των αισθημάτων, υποβολή σχετικών ερωτήσεων κα.

Μη-λεκτική επικοινωνία

Η γλώσσα του σώματος

Μη λεκτική επικοινωνία- μορφές

- Εκφράσεις του προσώπου, βλέμμα
- Στάση σώματος, χειρονομίες
- Φωνή
- Προσωπικός χώρος, απόσταση
- Προσωπική εμφάνιση

«Αντίληψη» ή «διαίσθηση» είναι η ικανότητα κάποιου να διαβάζει τα μη-προφορικά σήματα του άλλου και να τα συγκρίνει με τα προφορικά του μηνύματα

Γλώσσα του σώματος

- Ένα από τα πιο βασικά λάθη που μπορεί να κάνει ένας αρχάριος στη γλώσσα του σώματος είναι <u>να ερμηνεύσει μια μοναχική χειρονομία απομονωμένα από άλλες εκφράσεις ή συνθήκες</u>

- <u>Τα μη προφορικά σήματα μεταφέρουν πενταπλάσια περίπου ισχύ</u> απ’ ότι το προφορικό κανάλι και αν τα δύο αυτά δεν είναι συμβατά, οι άνθρωποι βασίζονται στο μη-προφορικό μήνυμα

Μερικές βασικές κινήσεις

- Το κατέβασμα του κεφαλιού χρησιμοποιείται σχεδόν παγκόσμια για να δηλώσει το “ναι” ή την κατάφαση
- Η κίνηση του κεφαλιού δεξιά-αριστερά για να δείξει το “όχι” είναι επίσης παγκόσμια
- Το σήκωμα των ώμων σημαίνει παγκόσμια ότι κάποιος δεν γνωρίζει ή δεν καταλαβαίνει
- Η χειρονομία Ο.Κ.
- Η χειρονομία του σηκωμένου αντίχειρα
- Το σήμα του V

Μερικές βασικές κινήσεις

Σημαντικά συμπεράσματα

- Η μη-λεκτική επικοινωνία είναι πολύ σημαντικό κομμάτι της αποτελεσματικής επικοινωνίας
- Συχνά δεν καταλαβαίνουμε τα μη-λεκτικά μηνύματα που στέλνουμε
- Μπορούμε να γίνουμε καλύτεροι στην επικοινωνία εάν μάθουμε να καταλαβαίνουμε τα μη-λεκτικά μηνύματα των άλλων
- Τα μη-λεκτικά μηνύματα διαφέρουν από χώρα σε χώρα
- Οι δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης μπορούν να μας βοηθήσουν να καταλάβουμε τα μη-λεκτικά μηνύματα των άλλων
- Είναι σημαντικό να αναγνωρίζουμε τα δικά μας μη-λεκτικά μηνύματα την ώρα που επικοινωνούμε
- Προσοχή στον προσωπικό χώρο!

Συγκρούσεις

Αίτιες συγκρούσεων

- τα διαφορετικά συμφέροντα των εμπλεκομένων μερών
- οι διαφορετικοί τους στόχοι και προτεραιότητες
- οι διαφορετικές αξίες στις οποίες πιστεύουν
- μία κακή προϋπάρχουσα σχέση
- το άσχημο κλίμα
- η ανεπαρκής επικοινωνία κα.

Πως χειριζόμαστε τις συγκρούσεις

- Ξεκινήστε θεωρώντας τη διαφορετική από τη δική σας γνώμη ως αυτό που πραγματικά είναι: απλώς διαφορετική, ούτε χειρότερη, ούτε καλύτερη.

- <u>Χρησιμοποιήστε τη μέθοδο «συμφωνούμε στη διαφωνία μας</u>!». Μην προσπαθήσετε να επιβάλλετε την άποψή σας, ενώ παράλληλα εξηγήστε στον διαφωνούντα ότι επειδή κι εκείνος δεν μπορεί να σας πείσει, απλώς θα λήξετε τη συνάντηση συμφωνώντας ότι έχετε δύο διαφορετικές απόψεις.

Πως χειριζόμαστε τις συγκρούσεις

- Μην προσωποποιείτε το πρόβλημα. Αντί να πείτε «εσύ φταις», προτιμήστε το «έχει προκύψει το εξής…» χωρίς να αναφερθείτε ή να υπονοήσετε τον υπαίτιο.

- Μετακινηθείτε από τη φιλοσοφία του «εγώ εναντίον σου» στη φιλοσοφία του «εσύ και εγώ ενάντια στο πρόβλημα». Αντί να πείτε «επειδή δεν λειτούργησε το Χ, αντιμετωπίζουμε το πρόβλημα Ψ», προτιμήστε το «έχει προκύψει το Ψ. Κατά τη γνώμη σας τι πρέπει να κάνουμε για να το λύσουμε;».

5 μέθοδοι χειρισμού συγκρούσεων

- **Ανταγωνισμός (Νίκη / Ήττα)**

Η ανταγωνιστική προσέγγιση μίας σύγκρουσης, είναι μία απόπειρα ολοκληρωτικής κυριαρχίας.

Σωστές Χρήσεις της Ανταγωνιστικής Προσέγγισης:

- Σε επείγουσες περιπτώσεις, όπου είναι απαραίτητες γρήγορες και αποφασιστικές ενέργειες.
- Σε περιπτώσεις όπου πρέπει να συντελεστούν μη δημοφιλείς αλλαγές.
- Όταν έχουν δοκιμαστεί άλλες μέθοδοι και απότυχαν.
- Σε επαγγελματικές σχέσεις όπου δεν υπάρχει ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης.

5 μέθοδοι χειρισμού συγκρούσεων

- **Προσαρμογή (Ηττα / Νίκη)**

Μπορείς με την βούλησή σου να επιλέξεις να ενδώσεις στο άλλο άτομο.

Σωστές Χρήσεις της Προσαρμογής:

- Όταν είναι πιο σημαντικό να διατηρήσεις την σχέση από το να συγκρουστείς για το θέμα.
- Όταν το θέμα είναι πιο σημαντικό για τον άλλο από ότι για εσένα.
- Όταν θέλεις να δείξεις ένα βαθμό λογικής.
- Όταν θέλεις να κινητοποιήσεις τους άλλους για να εκφράσουν την γνώμη τους.
- Όταν θέλεις οι άλλοι να διδαχτούν από τις επιλογές και τις ενέργειές τους.

5 μέθοδοι χειρισμού συγκρούσεων

- **Αποφυγή (Ήττα / Ήττα)**

Όταν εφαρμοσθεί σωστά, η μέθοδος της αποφυγής μπορεί να βοηθήσει στη λύση των διαφορών ανάμεσα σε δύο ανθρώπους.

Σωστές Χρήσεις της Αποφυγής:

- Εάν οι άλλοι μπορούν να λύσουν τη σύγκρουση πιο αποτελεσματικά.
- Εάν και τα δύο μέρη αντιλαμβάνονται το θέμα ως άνευ σημασίας.
- Εάν οι αρνητικές επιπτώσεις της ίδιας κατάστασης θα είναι πολύ μεγάλες και για τα δύο μέρη.
- Εάν χρειάζεται επιπρόσθετος χρόνος.
- Εάν και τα δύο μέρη πρέπει να ηρεμήσουν.
- Εάν υπάρχει απροθυμία για συνεργασία.

5 μέθοδοι χειρισμού συγκρούσεων

- **Συμβιβασμός (Νίκη / Ήττα – Νίκη / Ήττα)**

Όταν χρησιμοποιείς την μέθοδο του συμβιβασμού για να λύσεις διαφορές, δείχνεις, ότι εκτός από τα κριτήριά σου ενδιαφέρεσαι και για την διατήρηση της σχέσης. Ο συμβιβασμός είναι μία προσπάθεια για να βρεθεί κοινό έδαφος συμφωνίας. Και τα δύο μέρη κερδίζουν και χάνουν διαρκώς.

Σωστές Χρήσεις του Συμβιβασμού:

- Για να επιτευχθεί συμφωνία όταν και τα δύο μέρη είναι ισοδύναμα.
- Για να βρεθεί κοινό έδαφος όταν τα δύο μέρη έχουν ανταγωνιστικούς στόχους.
- Για να επιτευχθεί μία πρόσκαιρη διευθέτηση σε πολύπλοκα ζητήματα.
- Για να λυθεί ένα ζήτημα κάτω από δύσκολες συνθήκες ή κάτω από πίεση χρόνου.
- Για να διατηρηθούν τα προσωπικά κριτήρια ενώ διατηρείται και η σχέση.

5 μέθοδοι χειρισμού συγκρούσεων

- **Συνεργασία (Νίκη / Νίκη)**

πρωτεύουσα σημασία η αποδοχή
και η κατανόηση των συναισθημάτων του άλλου.

Συνθήκες για Πετυχημένη Συνεργασία

- **<u>Θέληση για λύση</u>**: Και τα δύο μέρη θα πρέπει να διατίθενται να λύσουν την σύγκρουση. Κρυφά χαρτιά ή έλλειψη εμπιστοσύνης και ειλικρίνειας δεν θα δώσουν ένα αποτέλεσμα (Νίκη / Νίκη).

- **<u>Θέληση για προσέγγιση της ρίζας του προβλήματος</u>**: Συνήθως αυτό που εμφανίζεται ως πρόβλημα είναι απλά ένα σύμπτωμα του πραγματικού προβλήματος. Και τα δύο μέρη θα πρέπει να θέλουν να ερευνήσουν την ρίζα της σύγκρουσης ώστε να εντοπίσουν την πηγή του προβλήματος και να την αντιμετωπίσουν.

- **<u>Θέληση για κατανόηση</u>**: Τα συναισθήματα παίζουν πάντα σημαντικό ρόλο σε μία σύγκρουση. Και τα δύο μέρη θα πρέπει να θέλουν να αποδεχτούν και να καταλάβουν τα συναισθήματα και την «θέση» του άλλου ακόμα και αν δεν συμφωνήσουν.

5 μέθοδοι χειρισμού συγκρούσεων

- **Συνεργασία (Νίκη / Νίκη)**

Σωστές Χρήσεις Συνεργασίας

- Για να διατηρηθούν σημαντικοί στόχοι που μπορούν να συμβιβαστούν ενώ διατηρείται η σχέση.
- Για να συγχωνευτούν εμπειρίες και συναισθήματα από άτομα με διαφορετικές γνώσεις και προοπτικές.
- Για να δοθεί ώθηση στην δημιουργικότητα καθώς τα δύο μέρη εξερευνούν εναλλακτικές λύσεις που κανένας δεν θα είχε σκεφτεί ξεχωριστά.

Τρόποι λύσης διαφορών

Το μοντέλο ΠΕΠΕ

- Μην περιμένεις από τους άλλους να κάνουν κάτι επειδή το θες εσύ. Θα πρέπει να επικοινωνήσεις αυτό που σκέφτεσαι.
- Περίγραψε την κατάστασή σου.
- Έκφρασε τα συναισθήματά σου.
- Προσδιόρισε τι θα ήθελες να συμβεί.

Τρόποι λύσης διαφορών

Το μοντέλο ΥΕΠΕΑ

- Υπόθεσε τους πιθανούς θετικούς σκοπούς του άλλου.
- Έκφρασε τα συναισθήματά σου.
- Προσδιόρισε τι θα ήθελες να συμβεί.
- Αμοιβαία κατανόηση.

Η λύση διαφορών σε έξι βήματα

- Καθορισμός της φανερής σύγκρουσης: Πώς βλέπεις εσύ το πρόβλημα και πώς μπορεί να το βλέπει το άλλο μέρος.
- Ανάλυση της περίπτωσης:
  - Ποιός; Τί; Πού; Πότε; Γιατί; Πώς;
  - Ας δούμε τι συμβαίνει
  - Ποιο είναι το πρόβλημα
  - Νομίζω πως βασικά δε διαφωνούμε
  - Πως το βλέπει ο καθένας μας
  - Με ποιο τρόπο μπορεί να λυθεί
  - Τι λύσεις προτείνουμε
- Συγκέντρωση εναλλακτικών λύσεων.
- Προβολή αποτελεσμάτων κάθε εναλλακτικής.
- Επιλογή μάς εναλλακτικής και συμφωνία.
- Εφαρμογή και αξιολόγηση.

Για προϊσταμένους

Επικοινωνία διπλής κατεύθυνσης

- Όταν ο Προϊστάμενος συμμετέχει στην επικοινωνία της διπλής κατευθύνσεως συνειδητοποιώντας (ή το πιο πιθανό, χωρίς να συνειδητοποιεί) ότι ο στόχος του είναι να πείσει το λήπτη για την δική του άποψη, στην πραγματικότητα **δεν επιτυγχάνεται κατανόηση** και η επικοινωνία γίνεται καταναγκαστική.

- Ανεξάρτητα από το τι νομίζει ότι κάνει ο αποστολέας, η επικοινωνία αυτού του τύπου είναι επικοινωνία μιας μόνο κατευθύνσεως.

- Στην περίπτωση διαφοράς απόψεων στην σχέση προϊσταμένου – υφισταμένου, θα κερδίσει αναπόφευκτα ο προϊστάμενος. Μέσα, όμως σε ορισμένη περίοδο, ο υφιστάμενος θα μάθει ότι η επικοινωνία είναι πραγματικά μονής κατευθύνσεως.

Επικοινωνία διπλής κατεύθυνσης

- Αντίθετα, η επικοινωνία διπλής κατευθύνσεως απαιτεί **να ακούμε για να κατανοήσουμε**, αντί απλώς να ακούμε για να δίνουμε μια απάντηση. Απαιτεί προθυμία για μεταβολές και να ακούμε τι έχουν να πουν οι άλλοι.

- Σε οποιαδήποτε περίπτωση πρέπει ο προϊστάμενος **να καθορίσει ποιος είναι ο στόχος της επικοινωνίας του** και μετά να προχωράει πάνω σ' αυτή τη βάση. Εάν ο στόχος του είναι στην πραγματικότητα να πείσει κάποιον ή να τον κινήσει, τότε το κλίμα της επικοινωνίας πρέπει να το λάβει υπόψη.

- **Εξηγήστε την κατάσταση**, εξηγήστε γιατί, **ακούστε τις αντιδράσεις**, εξηγήστε και πάλι, μην προσπαθείτε όμως να κρύψετε κάτι για να το παρουσιάσετε ότι είναι, ενώ στην πραγματικότητα δεν είναι .

- Είναι γεγονός ότι δεν μπορεί να υπάρχει πάντα συμφωνία 100% αλλά με τον κατάλληλο χειρισμό είναι δυνατόν να επιτευχθεί ο υψηλότερος βαθμός δεσμεύσεως και κατανοήσεως.

Πώς πρέπει να δίνεται μία εντολή

Η εντολή πρέπει να είναι:

- Οριστική
- Καλά μετρημένη
- Σαφής
- Ακριβής

Πρέπει να λαμβάνεται υπ’ όψη:

- Η ικανότητα
- Η ιδιοσυγκρασία (εργαζομένου)

Το να δίνω εντολή σημαίνει ξέρω και να την καταμερίζω. Η τέχνη της εντολής έχει σχέση με την τέχνη της πειθούς. Ο τόνος της φωνής πρέπει να είναι:

- Ήρεμος
- Μαλακός
- Φιλικός
- Ψύχραιμος

Το χαμόγελο χρωματίζει τα λόγια και εκφράζει συναισθήματα.

Πώς πρέπει να δίνεται μία εντολή

Οι λέξεις πρέπει να έχουν :

- Καλή άρθρωση
- Προφορά
- Τόνο
- Ροή

Η γλώσσα με τις λέξεις είναι το όχημα σκέψης, το ύφος είναι η αλληλουχία των λέξεων και οι σιωπές είναι το πιο πολύτιμο στοιχείο.

Άσκηση!

Το στυλό

Ευχαριστώ!